UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

LAYANAN DOSEN WALI

2025/2026

Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga *Laporan Survei Layanan Dosen Wali Universitas Hayam Wuruk Perbanas Periode Tahun 2025–2026* ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari kegiatan evaluasi rutin yang dilaksanakan oleh **Pusat Penjaminan Mutu (PPM) Universitas Hayam Wuruk Perbanas** dalam rangka menilai dan meningkatkan kualitas layanan institusi.

Survei ini dilakukan dengan melibatkan **mahasiswa** sebagai responden utama yang berinteraksi langsung dengan berbagai layanan universitas. Melalui survei ini, PPM menghimpun data dan masukan yang objektif sebagai dasar dalam proses penjaminan mutu dan perbaikan berkelanjutan.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan, serta menjadi referensi penting dalam pengambilan kebijakan, peningkatan layanan, dan pengembangan sistem pendukung di lingkungan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak dan menjadi pijakan dalam mewujudkan layanan pendidikan tinggi yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

Surabaya, 31 Agustus 2026
Kepala Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D.)

Hasil Survei Layanan Dosen Wali
2025/2026

DESKRIPSI RESPONDEN

Responden yang mengisi survei Layanan Dosen Wali di Universitas Hayam Wuruk adalah seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar pada periode 2025/2026. Survei ini dilakukan melalui sistem informasi mahasiswa (SIMAS) www.simas.perbanas.ac.id. Berikut ini deskripsi jumlah responden:

PRODI	JML RESPONDEN	PRESENTASE (%)
D3 Perbankan dan Keuangan	43	5
S1 Manajemen	255	29
S1 Akuntansi	196	22
S1 Ekonomi Syariah	52	6
S2 Manajemen	149	17
S2 Akuntansi	21	2
S1 Sistem Informasi	50	6
S1 Informatika	51	6
S1 Desain Komunikasi Visual	71	8
TOTAL	**888**	**100**

HASIL SURVEI LAYANAN DOSEN WALI 2025/2026

A. PRODI MAGISTER MANAJEMEN

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	1%	3%	38%	58%	100%	3,52
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	1%	1%	43%	54%	100%	3,50
	Rata2 Keandalan	**0%**	**3%**	**39%**	**58%**	**100%**	**3,53**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	1%	4%	47%	48%	100%	3,43
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	1%	5%	48%	46%	100%	3,40
	Rata2 Daya Tanggap	**0%**	**4%**	**46%**	**49%**	**100%**	**3,44**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	1%	4%	42%	54%	100%	3,48
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	1%	5%	40%	54%	100%	3,48
	Rata2 Kepastian	**0%**	**3%**	**44%**	**53%**	**100%**	**3,5**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	3%	40%	56%	100%	3,51
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	1%	3%	44%	52%	100%	3,48
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	4%	46%	50%	100%	3,46
	Rata2 Empati	**0%**	**4%**	**37%**	**60%**	**100%**	**3,56**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	1%	4%	52%	42%	100%	3,36
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	1%	5%	56%	39%	100%	3,33
	Rata2 Tangible	**0%**	**6%**	**43%**	**52%**	**100%**	**3,46**
	Rata2 Skor TERRA	**0%**	**4%**	**42%**	**54%**	**100%**	**3,5**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	1%	5%	40%	54%	100%	3,47

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Magister Manajemen periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Empati yang memiliki nilai 3,56 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada Daya Tanggap yang memiliki nilai 3,44. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,41 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,46 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

B. PRODI MAGISTER AKUNTANSI

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	10%	33%	57%	100%	3,48
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	10%	24%	67%	100%	3,57
	Rata2 Keandalan	**0%**	**10%**	**29%**	**62%**	**100%**	**3,52**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	0%	14%	29%	57%	100%	3,43
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0%	5%	48%	48%	100%	3,43
	Rata2 Daya Tanggap	**0%**	**10%**	**38%**	**52%**	**100%**	**3,43**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	0%	14%	19%	67%	100%	3,52
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	10%	29%	62%	100%	3,52
	Rata2 Kepastian	**0%**	**12%**	**24%**	**64%**	**100%**	**3,52**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	10%	29%	62%	100%	3,52
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	10%	19%	71%	100%	3,62
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	0%	33%	67%	100%	3,67
	Rata2 Empati	**0%**	**6%**	**27%**	**67%**	**100%**	**3,60**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	5%	0%	43%	52%	100%	3,43
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	5%	0%	43%	52%	100%	3,43
	Rata2 Tangible	**5%**	**0%**	**43%**	**52%**	**100%**	**3,43**
	Rata2 Skor TERRA	**1%**	**7%**	**32%**	**60%**	**100%**	**3,50**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	0%	10%	33%	57%	100%	3,48

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Magister Akuntansi periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Empati yang memiliki nilai 3,60 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada Daya Tanggap dan Tangible yang memiliki nilai 3,43. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,50 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,48 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

C. PRODI SARJANA MANAJEMEN

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	5%	41%	54%	100%	3,49
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	5%	38%	56%	100%	3,51
	Rata2 Keandalan	**0%**	**5%**	**39%**	**55%**	**100%**	**3,50**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	1%	6%	40%	53%	100%	3,46
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0%	5%	47%	47%	100%	3,42
	Rata2 Daya Tanggap	**0%**	**6%**	**44%**	**50%**	**100%**	**3,44**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	0%	7%	46%	47%	100%	3,41
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	1%	7%	42%	50%	100%	3,42
	Rata2 Kepastian	**0%**	**7%**	**44%**	**49%**	**100%**	**3,41**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	5%	38%	56%	100%	3,51
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	5%	42%	53%	100%	3,47
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	1%	7%	44%	49%	100%	3,40
	Rata2 Empati	**0%**	**6%**	**41%**	**53%**	**100%**	**3,46**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0%	5%	47%	48%	100%	3,43
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0%	6%	47%	47%	100%	3,40
	Rata2 Tangible	**0%**	**6%**	**47%**	**47%**	**100%**	**3,42**
	Rata2 Skor TERRA	**0%**	**6%**	**43%**	**51%**	**100%**	**3,45**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	0%	7%	39%	53%	100%	3,45

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Sarjana Manajemen periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Keandalan yang memiliki nilai 3,50 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada Kepastian yang memiliki nilai 3,41. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,45 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,45 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

D. PRODI SARJANA AKUNTANSI

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	7%	33%	61%	100%	3,54
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	7%	42%	51%	100%	3,44
	Rata2 Keandalan	**0%**	**7%**	**38%**	**56%**	**100%**	**3,49**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	1%	6%	38%	55%	100%	3,46
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	1%	8%	41%	51%	100%	3,42
	Rata2 Daya Tanggap	**1%**	**7%**	**40%**	**53%**	**100%**	**3,44**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	1%	7%	42%	50%	100%	3,41
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	1%	8%	40%	51%	100%	3,41
	Rata2 Kepastian	**1%**	**8%**	**41%**	**51%**	**100%**	**3,41**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	5%	38%	57%	100%	3,51
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	1%	10%	35%	55%	100%	3,44
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	9%	35%	56%	100%	3,47
	Rata2 Empati	**0%**	**8%**	**36%**	**56%**	**100%**	**3,47**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0%	7%	41%	52%	100%	3,45
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0%	7%	42%	51%	100%	3,44
	Rata2 Tangible	**0%**	**7%**	**42%**	**52%**	**100%**	**3,45**
	Rata2 Skor TERRA	**0%**	**7%**	**39%**	**53%**	**100%**	**3,45**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	2%	6%	36%	57%	100%	3,48

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Ssarjana Akuntansi periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Keandalan yang memiliki nilai 3,49 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada aspek Kepastian yang memiliki nilai 3,41. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,45 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,48 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

E. PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	6%	46%	48%	100%	3,42
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	12%	44%	44%	100%	3,33
	Rata2 Keandalan	**0%**	**9%**	**45%**	**46%**	**100%**	**3,38**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	0%	13%	46%	40%	100%	3,27
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0%	10%	46%	44%	100%	3,35
	Rata2 Daya Tanggap	**0%**	**12%**	**46%**	**42%**	**100%**	**3,31**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	0%	8%	46%	46%	100%	3,38
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	12%	33%	56%	100%	3,44
	Rata2 Kepastian	**0%**	**10%**	**39%**	**51%**	**100%**	**3,41**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	10%	35%	56%	100%	3,46
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	10%	38%	52%	100%	3,42
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	4%	42%	54%	100%	3,50
	Rata2 Empati	**0%**	**8%**	**38%**	**54%**	**100%**	**3,46**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0%	4%	56%	40%	100%	3,37
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0%	8%	44%	48%	100%	3,40
	Rata2 Tangible	**0%**	**6%**	**50%**	**44%**	**100%**	**3,38**
	Rata2 Skor TERRA	**0%**	**9%**	**44%**	**48%**	**100%**	**3,39**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	2%	10%	44%	44%	100%	3,31

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Ssarjana Ekonomi Syariah periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Empati yang memiliki nilai 3,46 yang artinya sangat baik, sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada aspek Daya Tanggap yang memiliki nilai 3,31. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,39 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,31 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

F. PRODI SARJANA SISTEM INFORMASI

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	2%	6%	42%	50%	100%	3,40
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	4%	8%	46%	42%	100%	3,26
	Rata2 Keandalan	**3%**	**7%**	**44%**	**46%**	**100%**	**3,33**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	2%	8%	30%	60%	100%	3,48
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0%	6%	46%	48%	100%	3,42
	Rata2 Daya Tanggap	**1%**	**7%**	**38%**	**54%**	**100%**	**3,45**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	4%	0%	44%	52%	100%	3,44
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	2%	6%	38%	54%	100%	3,44
	Rata2 Kepastian	**3%**	**3%**	**41%**	**53%**	**100%**	**3,44**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	2%	4%	30%	64%	100%	3,56
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	8%	38%	54%	100%	3,46
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	8%	32%	60%	100%	3,52
	Rata2 Empati	**1%**	**7%**	**33%**	**59%**	**100%**	**3,51**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	2%	6%	44%	48%	100%	3,38
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0%	4%	38%	58%	100%	3,54
	Rata2 Tangible	**1%**	**5%**	**41%**	**53%**	**100%**	**3,46**
	Rata2 Skor TERRA	**2%**	**6%**	**39%**	**53%**	**100%**	**3,44**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	0%	6%	34%	60%	100%	3,54

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Sarjana Sistem Informasi periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Empati yang memiliki nilai 3,51 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada aspek Keandalan yang memiliki nilai 3,33. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,44 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,54 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

G. PRODI SARJANA INFORMATIKA

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	2%	37%	61%	100%	3,59
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	6%	37%	57%	100%	3,51
	Rata2 Keandalan	**0%**	**4%**	**37%**	**59%**	**100%**	**3,55**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	0%	6%	27%	67%	100%	3,61
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0%	6%	31%	63%	100%	3,57
	Rata2 Daya Tanggap	**0%**	**6%**	**29%**	**65%**	**100%**	**3,59**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	2%	4%	37%	57%	100%	3,49
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	10%	27%	63%	100%	3,53
	Rata2 Kepastian	**1%**	**7%**	**32%**	**60%**	**100%**	**3,51**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	4%	27%	69%	100%	3,65
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	8%	33%	59%	100%	3,51
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	4%	45%	51%	100%	3,47
	Rata2 Empati	**0%**	**5%**	**35%**	**59%**	**100%**	**3,54**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0%	4%	41%	55%	100%	3,51
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0%	8%	35%	57%	100%	3,49
	Rata2 Tangible	**0%**	**6%**	**38%**	**56%**	**100%**	**3,50**
	Rata2 Skor TERRA	**0%**	**6%**	**35%**	**60%**	**100%**	**3,54**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	0%	4%	51%	45%	100%	3,41

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Sarjana Informatika periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Daya Tanggap yang memiliki nilai 3,59 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada aspek Kepastian yang memiliki nilai 3,51. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,54 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,41 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

H. PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	1%	7%	45%	46%	100%	3,37
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	11%	45%	44%	100%	3,32
	Rata2 Keandalan	**1%**	**9%**	**45%**	**45%**	**100%**	**3,35**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	0%	10%	38%	52%	100%	3,42
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	1%	13%	45%	41%	100%	3,25
	Rata2 Daya Tanggap	**1%**	**11%**	**42%**	**46%**	**100%**	**3,34**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	0%	11%	39%	49%	100%	3,38
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	13%	54%	34%	100%	3,21
	Rata2 Kepastian	**0%**	**12%**	**46%**	**42%**	**100%**	**3,30**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	4%	4%	34%	58%	100%	3,45
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	8%	56%	35%	100%	3,27
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	8%	49%	42%	100%	3,34
	Rata2 Empati	**1%**	**7%**	**46%**	**45%**	**100%**	**3,35**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0%	8%	42%	49%	100%	3,41
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	1%	7%	48%	44%	100%	3,34
	Rata2 Tangible	**1%**	**8%**	**45%**	**46%**	**100%**	**3,37**
	Rata2 Skor TERRA	**1%**	**9%**	**45%**	**45%**	**100%**	**3,34**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	1%	13%	37%	49%	100%	3,34

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali Prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual (DKV) periode 2025/2026, rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Tangible yang memiliki nilai 3,37, yang artinya sangat baik, sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada aspek Kepastian yang memiliki nilai 3,30. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,34 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,34 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

I. PRODI DIPLOMA TIGA KEUANGAN DAN PERBANKAN

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	2%	44%	53%	100%	3,51
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	2%	42%	56%	100%	3,53
	Rata2 Keandalan	**0%**	**2%**	**43%**	**55%**	**100%**	**3,52**
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	0%	0%	47%	53%	100%	3,53
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0%	2%	47%	51%	100%	3,49
	Rata2 Daya Tanggap	**0%**	**1%**	**47%**	**52%**	**100%**	**3,51**
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	0%	0%	40%	60%	100%	3,60
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0%	5%	35%	60%	100%	3,56
	Rata2 Kepastian	**0%**	**2%**	**37%**	**60%**	**100%**	**3,58**
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	2%	35%	63%	100%	3,60
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0%	2%	35%	63%	100%	3,60
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0%	5%	40%	56%	100%	3,51
	Rata2 Empati	**0%**	**3%**	**36%**	**60%**	**100%**	**3,57**
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0%	0%	49%	51%	100%	3,51
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0%	2%	42%	56%	100%	3,53
	Rata2 Tangible	**0%**	**1%**	**45%**	**53%**	**100%**	**3,52**
	Rata2 Skor TERRA	**0%**	**2%**	**42%**	**56%**	**100%**	**3,54**
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	0%	2%	40%	58%	100%	3,56

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali prodi Diploma Tiga Keuangan dan Perbankan periode 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Kepastian yang memiliki nilai 3,58 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada aspek Daya Tanggap yang memiliki nilai 3,51. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,54 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,56 yang artinya mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.